**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу в 2016 году**

В 2016 году в Управление поступило **78** обращения граждан.

При этом 75,64% (59 обращений) поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

60,26% (47 обращений) относится к сфере связи;

2,56% (2 обращения) относится к сфере массовых коммуникаций;

21,79% (17 обращений) касалось защиты персональных данных;

5,13% (4 обращения) касалось вопросов организации деятельности сайтов в сети Интернет и регистрации доменных имен;

10,26% (8 обращений) не относится к сфере деятельности Роскомнадзора.

В 2016 году большое количество обращений (15, или 19,23%) касались вопросов по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений в отношении ФГУП «Почта России».

В течение 2016 года в Управление поступило 17 обращений с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных.

Кроме того, в течение отчетного года наиболее часто затрагивались вопросы неудовлетворительного качества оказания услуг связи (16 обращений).

По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись в основном в Управление МВД России по Магаданской области (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Управление Роспотребнадзора по Магаданской области и другие федеральные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2016 году Управлением Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу было перенаправлено 19 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 17;

- не поддержано – 5;

- разъяснено – 35;

- не указано – 1;

- переслано по принадлежности-19;

- количество обращений на рассмотрении – 1.

**Динамика поступления обращений граждан**

**2013 – 2016 гг.**

****

**Статистические данные**

**к отчету Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Магаданской области и Чукотскому автономному округу о работе с обращениями граждан в 2016** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **78** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 78 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 2 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 6 |
| 2.2 | Нарочным | 11 |
| 2.3 | Официальный сайт | 46 |
| 2.4 | СЭД | 7 |
| 2.5 | Электронная почта | 6 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 78 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 8 |
| 3.3 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | **8** |
| 3.4 | Интернет и информационные технологии | **4** |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 3 |
| 3.6 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | **1** |
| 3.7 | Персональные данные | **17** |
| 3.8 | Вопросы защиты персональных данных | 15 |
| 3.9 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.10 | Связь | **47** |
| 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 |
| 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| 3.13 | Вопросы эксплуатации оборудования | 1 |
| 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 16 |
| 3.15 | Вопросы предоставления услуг связи | 6 |
| 3.16 | Жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон | 10 |
| 3.17 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.18 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 4 |
| 3.19 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 5 |
| 3.20 | Другие вопросы в сфере связи | 9 |
| 3.21 | СМИ | **2** |
| 3.22 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **2** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 2 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **77** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 17 |
| 5.2 | Не поддержан | 5 |
| 5.3 | Разъяснено | 35 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 19 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 0 |
| 5.6 | Принято к сведению | 0 |
| 5.7 | не указано | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **1** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |